



看護現場の クレーム対応 スキル向上セミナー

福岡
開催

複数参加で
1名につき **2,200**円(税込) 割引

～クレーム対応への苦手意識を無くし、CS向上につなげる～

講師：株式会社トシコーポレーション 副社長 **柳田 由紀枝 氏**



こんな方におすすめ

- クレーム対応への苦手意識を払拭したい。
- 患者さんの特徴(タイプ)に応じた適切なクレーム対応スキルを身につけたい。
- クレーム対応から病院や組織への満足度向上につなげたい。 など

日時

2020年**1月18日**(土) 10:00～16:00

※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

一般社団法人 日本経営協会 九州本部内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16(西鉄博多駅前ビル7F)

対象

看護従事者、医療従事者

定員

20名 定員になり次第、締切らせていただきます。
申込みはお早めをお願いいたします。

本セミナーの特徴

- ◎日々の業務に活かせる、看護現場における実践的なクレーム対応スキルが身につきます。
- ◎参加者同士のディスカッションを通して、様々な現場の実態から学ぶことができます。
- ◎患者さんのタイプ別分析により、理論的な課題解決方法が習得できます。

開催にあたって

団塊の世代が後期高齢者となり、介護・医療費などの社会保障費の急増が予測される2025年には、人口の1/3が高齢者となると言われています。そのため、医療従事者の確保が急務となっております。同様に、患者さんが増えていくに伴い、様々なトラブルやクレームへの対応も重要になっていきます。本講座では、患者さんをタイプ分けし、実践的なクレーム対応のスキルを学んでいただきます。また、参加者同士のグループディスカッションを通して、現場の実情に沿ったモデルケースを設定し、適切な対応を検証していきます。

クレーム対応への苦手意識をなくし、すぐに日々の業務へ活用していただけます。是非、この機会に、関係各位のご参加をお待ち申し上げます。

セミナープログラム

1. クレーム対応とCS力向上

- 1) クレームとCSの関係
～クレームを患者様満足に繋げる
- 2) 現代におけるクレーム環境を理解する

2. クレーム対応の基本を理解

- 1) クレームの構造と心構え
- 2) 解決策と心情をセットで考える
～理性と感性で対応する～
- 3) クレーム対応の基本と2次クレームの防止

3. クレーム対応基本スキル

- 1) クレームの1次対応の基本の流れ
- 2) 基本対応スキルの習得
- 3) 「聴く・受け止める・共感する」ことで安心してもらう
- 4) 電話・対面でのクレーム対応のポイント
- 5) アサーティブに伝える
- 6) 事例研究

4. 患者様のタイプに応じた関わり方

- 1) 相手の傾向を理解する
- 2) 相手が好む対応・嫌う対応
- 3) ロールプレイング:タイプ別関わり方

5. クレームを活かし、CS向上につなげるために

- 1) まとめ

※プログラム内容は進行状況により変更する場合がありますので予めご了承ください。

開催要領

日時

2020年1月18日(土) 10:00~16:00
※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

一般社団法人 日本経営協会 九州本部内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16(西鉄博多駅前ビル7F)

対象

看護従事者、医療従事者

定員

20名
定員になり次第、締切らせていただきます。
申込みはお早めをお願いいたします。



参加料(1名につき)

	参加料	消費税(10%)	合 計
会 員	18,000円	1,800円	19,800円
一 般	20,000円	2,000円	22,000円

テキスト代を含む

キャンセルについて
万一、ご都合が悪くなった場合は代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
もし、代理の方もご都合がつかない場合は、下記によりキャンセル料を申し受けますのでご了承ください。
開催の2営業日前および1営業日前(開催初日を含まず起算)……………請求金額(税込)の 30%
開催当日……………請求金額(税込)の100%
なお、当日ご欠席の場合には、テキスト・資料を送付させていただきます。
その場合、必ずお問合せ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

一般社団法人 日本経営協会 とは

(通称 NOMA)

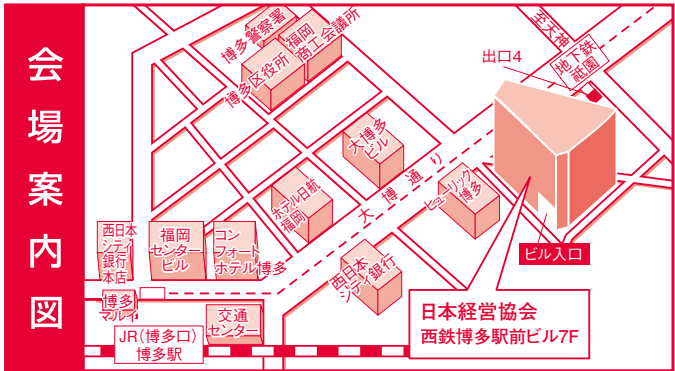
NOMAは、昭和24年(1949年)に「日本事務能率協会」として設立、同年に通商産業省(現・経済産業省)から社団法人として公益法人認可を受け、昭和46年(1971年)に「日本経営協会」に名称変更しましたが、公益法人法制の改正に基づいて平成23年(2011年)4月に国の認可を受けて一般社団法人へ移行いたしました。

申込締切日

2020年1月10日(金)

申込方法
参加申込書に必要事項を記入のうえ、郵送又はFAX・WEBにてお申込みください。
追って、参加券と振込口座名を記載した請求書をご派遣責任者までお送りします。
参加料は開催の3営業日前までに必ずお振込みください。
(経理処理の都合等にて遅れる場合にはご一報ください)
●領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。
●電話では、ご予約のみ承ります。(後日、必ず申込書をご送付ください)
●振込み手数料は申込会社・団体名にてご負担ください。

そ の 他
●教材は原則として当日お渡しいたします。
●ご参加者が定員を超えた場合や(講師と)同業の方からの申込みはお断りする場合があります。
●録音・録画・写真撮影は原則としてお断りいたします。
●参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。
中止の場合は、ご入金いただいた参加料を全額返金いたします。



●JR博多駅より徒歩7分 ●地下鉄祇園駅④出口より徒歩1分
●地下鉄空港線祇園駅より徒歩1分 ●福岡国際空港よりタクシーで15分

講師プロフィール

株式会社トシコーポレーション 副社長 柳田 由紀枝 氏

大手化粧品会社で、ビューティーアドバイザーを担当後、研修事業の道に進み、16年間研修会社でマネジメント業務、企画運営に携わりながら心理学を学び、カウンセリングやコミュニケーションを基礎としたリーダーシップマネジメント研修や人材育成など多数の研修を行う。その後、コミュニケーションスキルを活用した研修を得意とし、DiSC・エコグラム・エニアグラムなどの自己分析ツールを活用して、組織活性化のための個人のスキルアップを行う。また、リーダーとしてのあり方を明確にし、働きやすい職場づくり、遂行力の高い組織づくりを意識した実践型研修を実施している。それらの研修は、幅広い分野で好評を得ている。さらに、現在は、企業内コーチを育て、若手社員育成のサポートも行っている。

WEBお申込みのご案内

本会ホームページからも、セミナーご参加のお申込みが可能です。お申込みが完了しましたら、ご確認メールが届きますので、お申込み漏れ等の防止にもなります。ご検討いただければ幸いです。

WEBお申込みの流れ

① 一般社団法人 日本経営協会 ホームページ <http://www.noma.or.jp>
② 「セミナー／講座」を選択
③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
④ ご希望セミナーを選択
⑤ ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込」からお申込み
⑥ お申込みをいただきますと、確認メールが届きます。
⑦ お申込み完了

S-19110241-11/1-4

-----キ-----リ-----ト-----リ-----線-----

一般社団法人 日本経営協会 九州本部 行 FAX 092-431-3367 ※は記入しないでください。

「看護現場のクレーム対応スキル向上セミナー」 参加申込書		60014381	※ コード	※ 登録No.			
(フリガナ)		TEL ()	—	業 種		従業員数	名
病 院 名		FAX ()	—	●必ずご記入ください。 2020.1/18			
団 体 名				□会 員 19,800円(税込)× ____名			
所 在 地				□一 般 22,000円(税込)× ____名			
(フリガナ)				参加料 _____円			
参加者氏名		所属役職		経験 年数		年	
(フリガナ)		所属役職		年			
ご 派 遣 責 任 者 名		所属役職		E-mailでセミナー情報をご案内いたしますのでアドレスをご記入ください。 E-mail: _____			

◆電算処理の関係上、項目はもれなくご記入ください。
参加申込書にご記入いただいた情報は、下記の目的に使用させていただきます。
①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナー・イベントなどの本会事業のご案内
なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。 — □不要